



# Motivation

In der Beratung

Rudolf Fischhold  
Rehafachzentrum Bad Füssing-Passau



Die wahre Kunst der Kommunikation liegt nicht darin,  
nicht nur das Richtige am richtigen Ort zur richtigen Zeit  
zu sagen, sondern das Falsche im verlockenden  
Augenblick ungesagt zu lassen.

(Dorothy Nevel)



# Kommunikation

- Gedacht ist nicht gesagt
- Gesagt ist nicht gehört
- Gehört ist nicht verstanden
- Verstanden ist nicht einverstanden
- Einverstanden ist nicht angewandt
- Angewandt ist nicht beibehalten
  
- Konrad Lorenz



# Arten der Kommunikation

- Man kann nicht nicht kommunizieren
- Man kann sich nicht nicht verhalten
- Menschliche Kommunikation bedient sich verbaler und nonverbaler Modalitäten
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei Letzterer den ersteren bestimmt
- (Paul Watzlawick)



# Was macht eine gute Kommunikation aus?

- Es ist nicht entscheidend, was ich sage, sondern was der andere hört, hängt von vielen Dingen ab, wie:
  - Seinem Vertrauen mir gegenüber
  - Seinen Erfahrungen mit mir oder Angehörigen meiner Berufsgruppe
  - Seiner emotionalen Situation (Angst, Schmerz, Erleichterung über die Diagnose etc.)
  - Seiner Erwartungshaltung



# Was macht eine gute Kommunikation aus?

- Professionelle Kommunikation ist in erster Linie Beziehungsarbeit
- Erst in zweiter Linie das Übermitteln von Nachrichten
  
- Die schönste Gesprächstechnik hilft nichts, wenn die Beziehungsebene nicht stimmt



# Unterschied zwischen Compliance und Adherence

- ▶ Compliance bedeutet Therapietreue. Beispiel: Frau X zeigt eine mangelnde Compliance, was bedeutet, sie macht nicht, was man ihr vorschlägt. Diese Formulierung hat einen negativen Beigeschmack. Die Aufgabe ist es, zu ermitteln, was die Patientin wirklich möchte, wie der Prozess mit ihren Wünschen, Fähigkeiten und Abneigungen und der Therapie des Arztes in Einklang gebracht werden kann
- ▶ Adherence wird zunehmend häufiger verwendet und bezeichnet das Aushandeln und Einhalten eines gemeinsam erstellten Maßnahmenplans. Hierbei werden die individuellen Vorstellungen der Patienten sowie ihre Kompetenzen, die sie in den Prozess einbringen können, mitberücksichtigt.

# Adhärenz im Patientengespräch



Patienten handeln so, wie sie es mit ihrer Einschätzung der Krankheit und ihren Erwartungen vereinbaren können



# Aspekte patientenorientierter Beratung

- Respekt für die Patienten und die Entscheidungen, die sie treffen (partnerschaftliche Beziehung)
- Patienten tragen die letzte Verantwortung für therapeutische und pflegerische Entscheidungen (Autonomie des Individuums)
- Fokus auf Informationsweitergabe und Kommunikation (maximale Transparenz der Therapie)
- Patientenpartizipation in allen Aspekten der Dienstleistungserbringung
- Flexibles therapeutisches Angebot, das individuell-spezifisch ist



# Patientenzentrierung

Betrachtung und Verstehen  
der Patienten in ihren Lebenszusammenhängen

Beziehungsaufbau und finden gemeinsamer Grundlagen

Orientierung an den Bedürfnissen der Patienten

Aktive Einbindung der Patienten in  
Entscheidungsprozesse

Quelle: von Reibnitz, Sonntag, Strackbein (2017)



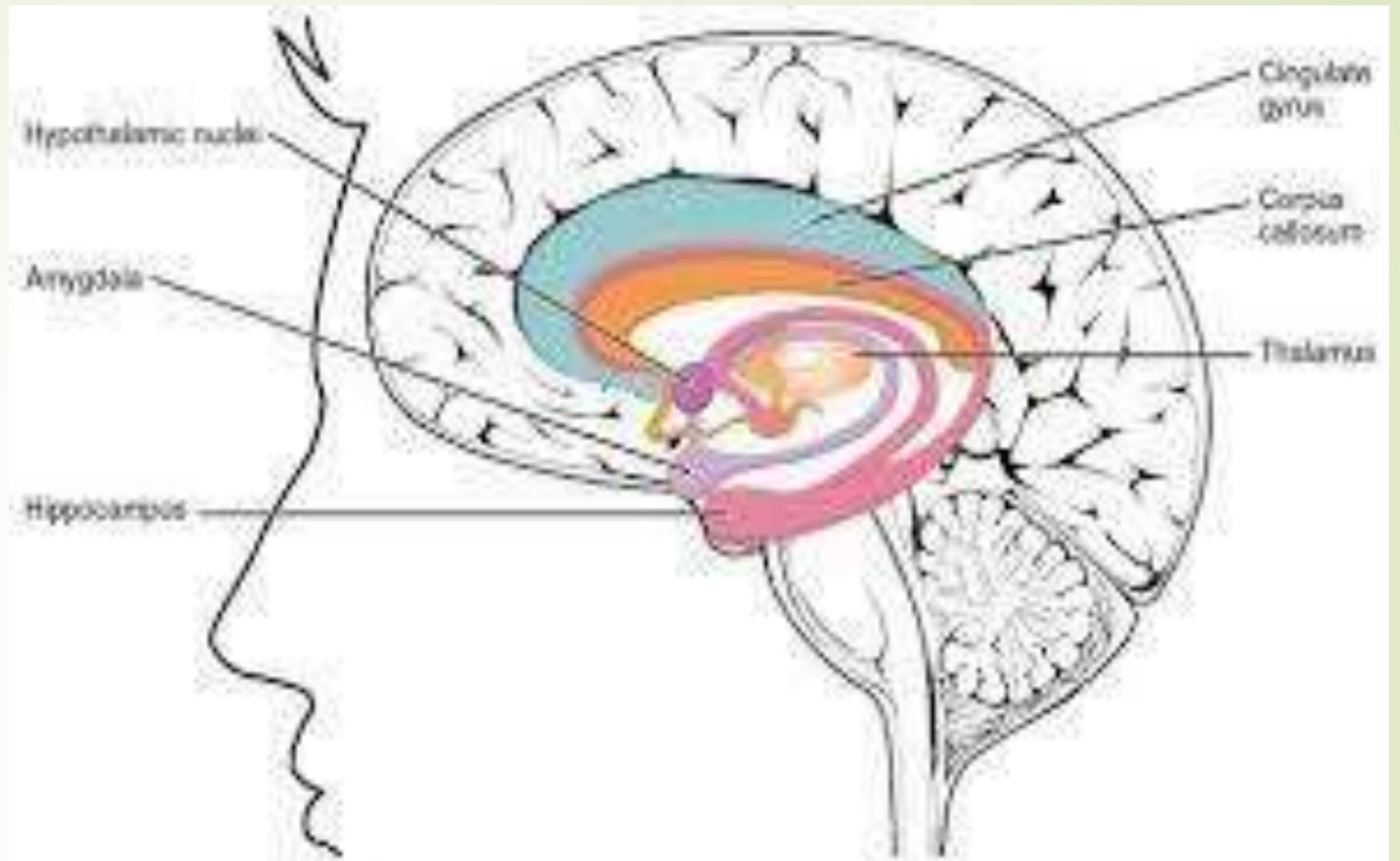
# Arten der Kommunikation

- Verbale Kommunikation – finden wir die richtigen Worte, der eigentliche Inhalt einer Botschaft.
- Nonverbale Kommunikation – häufig fehlinterpretiert; nicht sprachlich, Gestik Mimik, Kleidung
- Paraverbale Kommunikation – lautliche Mittel, Stimmlage, Tonfall, Lautstärke, Sprechtempo, Interjektion (ah, ähm...)

Diese drei steuern in der Kombination unsere Wahrnehmung - und das sehr individuell

# Das limbische System

- ▶ Ist sehr sensibel, schon einzelne oder wenige Worte, bestimmte Gesten und Mimik können das System in sehr kurzer Zeit auf Abwehr stellen. Es wieder auf positiv zu stellen dauert deutlich länger



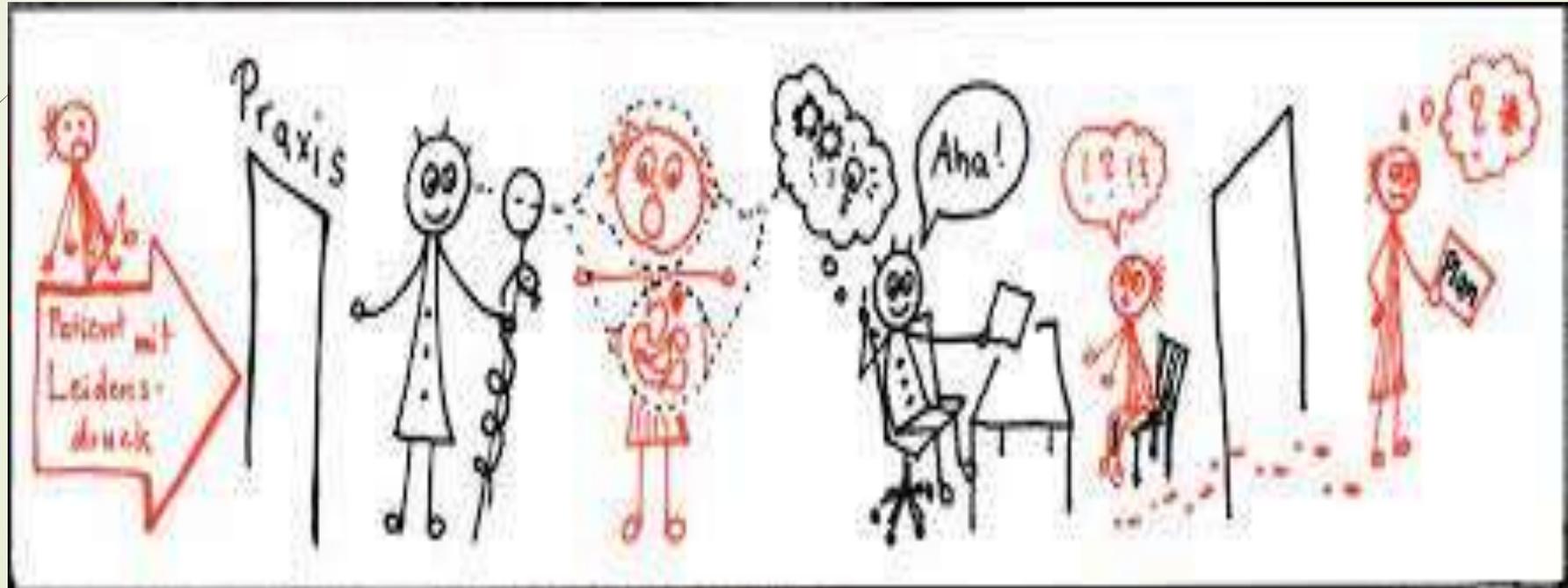
Sie müssen... Sie sollten mal....Verharmlosungen wie „mal eben, Abwertungen wie „das ist Doch kein Problem“ führen zu innerer Abwehr  
Wann haben Sie das letzte Mal gedacht: Wie oder wann ich das mache muss der oder Die mir schon selbst überlassen!  
Zeigt den Zustand des limbischen Systems auf eine Aufforderung: **ROT!**



# Wirkung des limbischen Systems

- ▶ Steuert im Gehirn die Gefühlswelt und trifft die erste und letzte Entscheidung. Die Großhirnrinde hat beratende Funktion
- ▶ Das weiß jede Frau, die schon einmal in einen Idioten verliebt war. Großhirnrinde flüstert: "Schick ihn zum Teufel" Ihr limbisches System dagegen schreit: „Aber der ist doch so süß“ (Bertram und Spitzer 2013)
- ▶ Erinnerung ist intensiv mit Emotion verbunden
- ▶ Je emotionaler wir erreicht werden, desto intensiver können wir uns erinnern
- ▶ Nachhaltige Verhaltensänderung setzt Verständnis aus der Erinnerung voraus

# Kommunikation mit dem Patienten



# NURSE Modell Beispiele

Naming: Die Emotionen benennen

Understanding: Verständnis für die Emotionen ausdrücken

Respekt dem Patienten gegenüber artikulieren

Supporting: Unterstützung anbieten

Exploring: Weitere Aspekte zu den Emotionen herausfinden

Weiteres Vorgehen planen

Gesprächsinhalte zusammenfassen, Folgetermin vereinbaren

- Haben Sie jetzt Angst?
- Ich merke, dass sie recht aufgewühlt sind
- Ich kann verstehen, dass Sie Angst haben
- Ich weiß, dass Sie diese Nachricht erst verdauen müssen
- Ich finde, Sie gehen sehr gefasst damit um
- Ich kann Ihnen anbieten, dass sie jederzeit mit mir sprechen können
- Was beschäftigt Sie noch?
  
- Wenn Sie möchten, kann ich Ihnen erklären, wie wir weiter...
- Wir haben ausführlich über... Gesprochen. Ich schlage vor, wir sprechen morgen um 13:00 noch

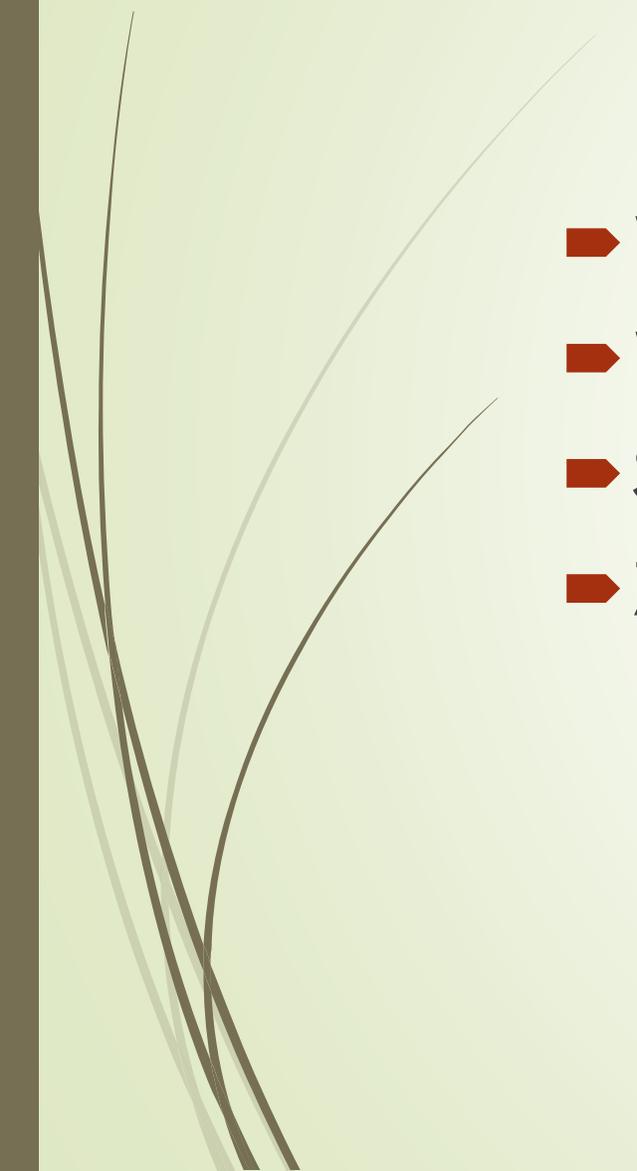


# EWE – Prinzip: Empathie, Wertschätzung Echtheit im Verhalten

- E = innere Grundhaltung! Vorurteilslos zugewandt, interessiert, verstehen wollen
- W = Ich biete ihm Hilfe an, er muss sie jedoch nicht annehmen; ich achte ihn trotzdem als Person
- E = sich authentisch und glaubwürdig verhalten bei freundlich-klarer Grenzziehung



# WWSZ-Methode Aktiv zuhören

- W = Warten (zuhören)
  - W = Wiederholen
  - S = Spiegeln-Rückmelden der Emotion
  - Z = Zusammenfassen
- 



# Aktives Zuhören

**Körperhaltung**      Zugewandt, Blickkontakt haltend, ermunternd

**Innere Haltung**      Aufnehmend, wertschätzend, zurückhaltend, interessiert  
das Gegenüber zu verstehen

**Verbale Haltung**      Bestärkend, nachfragend („verstehe ich Sie richtig?)



# Überlegen Sie

- Was in meinem Leben möchte ich gerne verändern?
  - Was in meinem Leben habe ich schon einmal versucht zu verändern?
  - Was in meinem Leben habe ich schon verändert?
- 



Wie schwer war es?

Wie viele Versuche haben Sie gebraucht?



Quelle:  
www:  
Freundes-  
kreise-  
sucht  
baden.de

# Realitäten oder Ideenkelner

- Entscheidend für eine erfolgreiche Therapie ist der **selbstverantwortlich** handelnde Patient oder Angehörige
- Selbstverantwortung bedeutet, das zu tun, was das Individuum will und für das es im Positiven, wie auch im Negativen die **Verantwortung übernimmt**
- In der Beratung werden Ratschläge oft als „Schläge“ empfunden und lösen so keine Reize für die Übernahme von Selbstverantwortung aus
- Prinzip des **Ideen-Kellners** (Gunther Schmidt) basiert darauf, **verschiedene Handlungsoptionen auf einem Tablett** zu präsentieren
- Patient entscheidet sich für eine Option und nimmt sie im übertragenen Sinn vom Tablett – **nun hat er die Verantwortung!**



# Praxistipp

1. Setzen Sie sich mit Ihren eigenen Gefühlen auseinander. Gibt es Emotionen, die Sie kaum kennen, und solche, die sie ablehnen? Fragen Sie sich kritisch, ob Sie Gefühle Ihrer Patienten deshalb auch ablehnen könnten.
2. Wie gut können Sie andere Menschen wahrnehmen und sich in sie hineinversetzen?
3. Erleben Sie Empfindungen bei Ihren Patienten, denen gegenüber Sie teilnahmslos oder sogar ablehnend sind?
4. Bringen Sie Patienten gegenüber zum Ausdruck, welche Gefühle Sie bei ihnen wahrnehmen?
5. Zeigen Sie Empathie auch in der Körperhaltung. Seien Sie zugewandt und schauen Sie den Patienten an.



# Praxistipp Fortsetzung

- Verzichten Sie auf Belehrungen, Moralisationen, unangemessenes Kritisieren, Bagatellisieren und Rationalisieren
- Machen Sie sich bewusst, dass Ihr Patient eine Würde und einen Wert als Person hat. Sie können Fehler machen, aber sind deshalb keine schlechten Menschen
- Uneingeschränktes Akzeptieren hilft Ihrem Gegenüber auch, sich selbst anzunehmen, seine Versorgungssituation zu akzeptieren und angstfrei über alles zu reden.
- Seien Sie echt in der Beziehung. Spielen Sie Ihrem Patienten nichts vor. Echtheit bedeutet nicht, dass Sie alle Gefühle preisgeben
- Echtheit ist Voraussetzung, dass die Patienten Vertrauen gewinnen.
- Vertrauen ist die Basis für eine gelungene Beziehungsarbeit



# 6 Gesprächstechniken für gelungene Kommunikation

- Sachlich bleiben
- Aktiv zuhören
- Fragen stellen (Unterscheidung offene und geschlossene Fragen)
- Feedback geben und nehmen (3 W: Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch)
- Ich-Botschaften senden
- Gefühle direkt ansprechen

# Fehlerquellen

- Frühes Unterbrechen, keine Pausen
- Eigene Bewertung, belehren
- Sofortige Lösung präsentieren, Sofortiger Rat
- Geäußerte Symptome und Gefühle bagatellisieren
- Offene und verdeckte Ablehnung (verbal, non-verbal)
- Abwertende Kommunikation: Kontern, Vorwürfe oder Rückzug



# Weitere Fehlerquellen

- Gesprächsatmosphäre und Rahmenbedingungen
- Vorschnelle Annahmen und Diagnosen
- Ausblenden der Emotionen und Belastungen
- Zu wenig oder unverständliche Informationen über Erkrankung, Befunde, Alternativen





# Take Home Messages

- Je positiver, sicherer die Patienten-Arzt Beziehung.....
- Adherence herstellen, Patient als gleichberechtigten Gesprächspartner sehen
- Wertschätzende Kommunikation als Schlüssel
- Tools: WWSZ, EWE, Realitätenkellner, NURSE...



**Es geht nicht um Verhalten  
sondern um Haltungen!**